

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukannya penelitian dan telah didapatkan hasil maka peneliti menjabarkan kesimpulan pada penelitian ini yaitu:

1. Didapati hasil dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan metode CSI yaitu berdasarkan analisis CSI dengan menghitung MIS (*Mean Importance Satisfaction*), MSS (*Mean Satisfaction Score*), WF (*Weight Factor*) dan WS (*Weight Score*) didapatkan skor dengan nilai 70%, jika menganut pada tabel interpretasi nilai ini masuk di range 66-80,99% yang dimana skor tersebut (70%) masuk ke dalam kategori “puas” dan juga antara variabel X dan Y mempunyai korelasi dengan derajat hubungan sedang dan bentuk hubungannya positif, yang menandakan bahwa pelanggan puas terhadap kualitas produk dan pelayanan UMKM Ibu Evi.
2. Didapati hasil dari kepentingan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan metode IPA, yaitu melanjutkan hasil sebelumnya dari nilai skor CSI sebesar 70% dengan menggunakan grafik kuadran, dilakukan penjabaran untuk atribut dengan prioritas kepentingan mana saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan UMKM menjadi lebih baik. Setelah dilakukan analisis dengan grafik kuadran IPA dihasilkan bahwa UMKM Ibu Evi perlu memprioritaskan perbaikan pada kuadran I yang dimana atributnya meliputi : tempat yang strategis, peralatan yang strategis, pengiriman tepat waktu, kemudahan membuka bungkus produk, pegawai menerapkan salam senyum sapa dan pegawai yang berpakaian sopan dan rapi. Lalu dilanjut untuk melakukan perbaikan pada kuadran II yang atributnya meliputi : memiliki aroma yang harum, tanggung jawab pemilik usaha, tingkat kenikmatan produk, masa kadaluarsa produk, produk tahan lama, pegawai cepat dalam memberikan informasi, pegawai melayani dengan penuh perhatian, produk menggunakan bahan yang sehat.

5.2 Saran

Setelah didapatkan hasil akhir dari penelitian kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan UMKM Ibu Evi, peneliti merekomendasikan beberapa saran untuk pelaku usaha dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Pemilik usaha dapat melakukan penyesuaian/pelatihan/sosialisasi kepada pegawai yang ada tentang hal-hal seperti etika, perilaku, cara berpakaian, pemberian informasi produk dan beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam melakukan penjualan produk guna pelanggan merasa sungkan dan nyaman ketika melakukan pembelian produk yang mana hal ini juga bisa mewujudkan *repeat buying* dari pelanggan.
2. Pemilik usaha diharapkan kedepannya bisa mempertimbangkan tempat yang lebih strategis agar dapat terjangkau ke masyarakat luar wilayah yang mungkin belum tau tentang produk yang dijual dan dapat meningkatkan target penjualan.
3. Pemilik usaha diharapkan bisa menggunakan bahan yang lebih berkualitas dari sebelumnya guna menciptakan produk yang mempunyai rasa dan aroma lebih unggul dari pesaing.
4. Pemilik usaha diharapkan bisa menggunakan peralatan yang higienis dan menggunakan bahan sehat alami demi menjaga kualitas produk yang akan disuguhkan kepada pelanggan guna menjaga kepercayaan pelanggan bahwa produk yang mereka beli/gunakan adalah produk yang sehat, aman, dan mempunyai jangka kadaluarsa yang panjang.
5. Pemilik usaha diharapkan bisa meminimalisir waktu pengiriman produk kepada pelanggan yang menggunakan jasa *delivery order* guna pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
6. Pemilik usaha diharapkan bisa memperbaiki/mengganti bungkus produk ke bungkus yang lebih praktis dan efisien guna pelanggan tidak perlu susah payah dalam menggunakan/membuka bungkus produk.
7. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang serupa dengan metode dan tempat yang berbeda guna melihat apakah terdapat kesamaan hasil, atau bahkan mendapatkan hasil yang lebih *improve* dari penelitian ini maupun penelitian sebelumnya.